

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1038

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1038 DE 29 DE MARÇO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - ENVIO DE OCORRÊNCIA Nº. 515270.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.464/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa no. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à reclamação da cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD no. 001/2007.

Art.3º - Determinar que a Ouvidoria comunique à cliente da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro -Presidente

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro - Relator

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.464/2011
Autuação: 10/10/2011
Concessionária: CEG
Assunto: Envio da Ocorrência
515270
Sessão Regulatória: 29 de março de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 060/2011, de 07/10/11, que trata da ocorrência nº. 515270 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 28/07/2010, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde março de 2010.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) Um mês depois da abertura da ocorrência, cobrei da CEG uma resposta/solução, assim como fiz em novembro de 2010, quando fui informada pela cliente de que a CEG esteve no local para instalação do ramal em 16/10/10, mas ainda faltava a instalação do medidor" e que "(...) Somente em outubro/11, 1 ano e 3 meses após a abertura da ocorrência, foi que recebi a resposta da CEG, informando que "o fornecimento de gás foi liberado, com base nas normas estabelecidas pelo Regulamento de Instalações prediais (RIP), em 16/11/10".

Por fim, informa a Ouvidoria que "(...) em contato com a Srª. Maura no dia 05/10/11, recebi informação divergente, de que seu gás ainda não foi ligado até hoje. Ela informa que teve, inclusive, que improvisar uma instalação de um botijão para poder cozinhar".

Conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, toma-se claro o descaso da Concessionária com o cliente e com a Ouvidoria da AGENERSA, já que mais de um ano se passou desde a abertura da ocorrência e, até hoje, essa solicitação de ligação de gás ainda não foi atendida".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a Secretaria Executiva, através do ofício SECEX nº. 532 de 11/10/11, informou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 13/10/11, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria e à CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 18/10/11, asseverando que não há, até aquela data, nenhuma informação nova sobre o assunto. *[Assinatura]*

Às fls. 07/08, a Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer informando que: "(...) A ocorrência nº 515270 foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA, em 28/07/10, para tratar de reclamação sobre o não atendimento da CEG à solicitação de ligação de Gás na residência da cliente. A casa ao lado possui fornecimento de Gás".

"(...) Em 25/08/10 - Cliente informa que não houve respostas à sua solicitação".

"(...) Em 05/11/10 - Cliente desde Março/10 vem tentando ligar seu Gás. Após contatos CEG; AGENERSA; sem resposta entrou em contato direto c/o Gabinete do Governador. Foram instalar o ramal em 16/10/10, após isso nunca mais voltaram para instalar o medidor. Foi efetuada uma visita técnica, em 19/10/10, onde se comprometeram a retomar em 20/10/10. Não compareceram e a cliente está esperando. Ligou p/a CEG e não deram solução".

"(...) Em 04/10/11 - de acordo com a área responsável, o fornecimento de Gás foi liberado com base nas Normas estabelecidas pelo RIP. (Em 16/11/10)".

"(...) Em 05/10/11 - A cliente ainda não teve seu Gás ligado. Tece considerações a respeito das várias visitas técnicas e ainda espera a instalação do Gás. Informa que em uma de suas visitas técnicas, julgaram não adequadas as instalações do banheiro, apesar de a cliente possuir o aquecimento SOLAR, necessitando de Gás apenas p/os 02 fogões".

Por fim, conclui a CAENE que "(...) houve um descumprimento dos prazos contratuais (Anexo II - Parte 2 - Item 13A) pela Concessionária. Além de um descaso com a cliente e a Ouvidoria desta AGENERSA, pois a demora no atendimento à solicitação da ligação de Gás é superior a um ano e meio".

Pela Resolução do Conselho Diretor Nº. 255, de 20/10/2011, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 95/11 em 01/10/11, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 20, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2265/11, de 10/11/11, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 95 de 01/10/11, esclarecendo que "(...) Primeiramente a concessionária informa que houve um equívoco na informação prestada que o fornecimento de gás havia sido liberado, com base nas normas estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), em 16/11/10" e que "(...) Constatamos que a cliente não fora colocada em carga porque não permitiu a realização das adequações necessárias. E em virtude da preservação da segurança fora agendada para a próxima sexta-feira dia 11/11/2011, no horário comercial, uma visita técnica onde serão avaliadas se as exigências feitas foram sanadas. (...) Conclui-se desta forma, que a CEG adotou todas as providências cabíveis para o caso em comento, devendo o presente processo administrativo ser arquivado".



Em 17/11/11, foi protocolizada a correspondência DIJUR-E-339/12, da Concessionária CEG, apresentando que "(...) *Em complemento a carta DIJUR-E-2265/11, servimo-nos da presente para informar que a Cliente relacionada na ocorrência nº 515270, Sra. Maura Frazão Piragibe, teve seu pleito atendido em 11/11/2011.* Esclarece, ainda que "(...) *Ao chegar ao local, a Equipe Especial, constatou que não existia medidor e nem regulador. Foi realizado teste de estanqueidade, onde nenhum escapamento foi detectado (...). Houve a fixação de balsa e fixação de porta de correr, ambos na cozinha. Após a realização dos serviços, o fornecimento foi restabelecido.* Por fim, conclui que "(...) *a CEG adotou todas as providências cabíveis para o caso em comento, devendo o presente processo administrativo ser arquivado.*"

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 17/11/11, para que essa serventia contate a cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se o mesmo encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela Concessionária.

Despacho da Ouvidoria, em 10/01/12, asseverando que "(...) *junto às fls.24 e 25 emails trocados com a cliente, em que ela confirma a solução de seu problema e informa estar satisfeita com a atuação desta AGENERSA.*"

Em 11/01/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer conclusivo.

Às fls. 27/28, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que: "(...) *Conforme conjunto de documentos acostados aos autos, que comprovam os fatos narrados na reclamação da usuária e comentários feitos pela Ouvidoria da Agenersa, na sua tentativa de equacionar o conflito em tela, corroboramos com o entendimento da CAENE/AGENERSA.*"

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) *a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, especialmente às que estão dispostas no Anexo II, Parte 2, e ainda no tange ao artigo 6º, § 10 da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995. (...) opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA N.º 001/2007.*"

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 27/12 em 28/02/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 06/03/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária DIJUR-E-479/12, apresentando suas considerações finais.



Em sua peça, a Concessionária reiterou suas razões já apresentadas e acrescentou que "(...) Os mais modernos posicionamentos desta Agência engrossam a relevância do que dispõe o §6º, da CLÁUSULA QUARTA, do Contrato de Concessão, e a sua evidente proteção ao princípio da segurança, in verbis:

§6º - A CONCESSIONÁRIA só poderá prestar serviços de gás depois que as instalações do consumidor sejam aprovadas pelas autoridades competentes. Além disso, é facultativo à CONCESSIONÁRIA recusar o serviço ou interrompê-lo toda vez que considere que essa instalação ou parte dela, seja insegura, inadequada ou inapropriada para receber o serviço, ou que interfira com a continuidade ou qualidade do serviço".

Esclarece a CEG que "(...) Neste contexto, é deveras pertinente fazer destaque ao art. 6º, §1º da Lei Nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, cuja promoção ao Princípio da Segurança na Prestação do Serviço Público é expressamente exposto, na forma que segue:

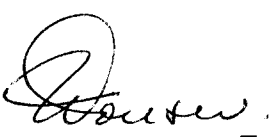
"Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, **segurança**, atualidade, generalidade, corteis na sua prestação e modicidade das tarifas." (GN)

Ressalta que "(...) Dessa forma, resta clara a imposição aos Delegatários, prestadores de serviços públicos, a adoção de providências necessárias diante das circunstâncias que se apresentam a fim de serem evitados eventuais danos a quem quer que seja, pois evidencia-se que segurança é fator sine qua non para a prestação de serviço público. (...) Ou seja, a CEG não poderia iniciar o fornecimento de gás a essa cliente, pois suas instalações restavam carentes de adequações. Caso ignorasse tal fato e colocasse a cliente em carga, a CEG fatalmente colocaria em risco a integridade do patrimônio, e até mesmo da vida da cliente e dos seus, restando ainda como consequência o inescusável descumprimento ao Contrato de Concessão".

Ao final, assevera que "(...) por todos os fatos aduzidos pela Concessionária, em que pese, ainda, que a cliente já se encontra com o fornecimento devidamente regular e, como depreende-se dos autos, deveras satisfeita com o serviço prestado, conclui-se que a CEG adotou todas as providências cabíveis para o caso em comento, devendo o presente processo administrativo ser arquivado por perda de objeto que fundamentou a sua instauração".

É o relatório.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: *E-12/020.464/2011*
Autuação: *10/10/2011*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Envio da Ocorrência*
515270
Sessão Regulatória: *29 de março de 2012*
VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação da cliente, em face da Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência, sob o número 515270, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde março de 2010.

A nossa Ouvidoria relata que, somente, após um ano e três meses da abertura da ocorrência recebeu uma resposta da Concessionária, esclarecendo a respeito do atendimento da reivindicação da cliente.

Entretanto, a Ouvidoria descobriu a falha na informação prestada pela CEG, posto que a cliente afirmou não ter sido concluída a ligação do gás, acrescentando que para poder cozinhar teve que improvisar a instalação de um botijão.

A Câmara Técnica desta Agência, em seu parecer, considera a conduta da Concessionária um descaso com a cliente e com a Ouvidoria desta AGENERSA, pois a demora no atendimento à solicitação da ligação de Gás é superior a um ano e meio, além de sinalizar pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão¹ e dos prazos referentes ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A².

¹ Cláusula Primeira - Objeto do Contrato

§3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade da tarifas.

² - **PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ◆ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ◆ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ◆ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ◆ orçamento de ramal, 72 horas;
- ◆ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ◆ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ◆ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- ◆ execução de ramais, 30 dias(3);
- ◆ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ◆ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

A Concessionária reconhece o equívoco ocorrido quanto à informação prestada, bem como informa que a colocação em carga não foi realizada na residência da cliente, pois esta não permitiu a realização das adequações necessárias.

Em mais uma intervenção da Ouvidoria, por solicitação da assessoria do meu gabinete, aquela serventia confirma, através de mensagem, via e-mail, com a cliente que a solução do seu problema restou resolvida pela Concessionária, parabenizando esta Agência Reguladora pelo trabalho prestado e lamentando o descaso da Concessionária.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corroborou integralmente com o pronunciamento da CAENE, concluindo pela aplicação de sanções à Concessionária CEG.

Não identifiquei nos autos qualquer documento que comprovasse os argumentos da Concessionária de que não fora permitido pela cliente as adequações em seu imóvel, sem falar que a mesma não rebate em nenhum momento a demora na visita no imóvel da usuária para a instalação do ramal e do medidor.

Entendo que a simples informação prestada pela Concessionária sem que a mesma produza provas de suas alegações não empresta verossimilhança à sua narrativa. Desta forma, e com base no Código de Defesa do Consumidor, é necessário a inversão do ônus da prova em favor da usuária, parte hipossuficiente para produção das provas constitutivas de seu direito.

Assim sendo, face à ausência de documentos que possa comprovar a narrativa da Concessionária, impõe-se a decisão em favor da usuária, considerando verdadeiras as afirmações por ela realizadas e considerando a CEG responsável pela demora na prestação do serviço.

Da análise dos autos, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95³, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como o Código de Defesa do Consumidor, faltando com a orientação adequada e precisa sobre a realização de serviços de sua competência, onerando o usuário, consequentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Por isso, concordo a CAENE e a Procuradoria, no sentido de reconhecer a culpabilidade da Concessionária por não atender a cliente e a Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, passível, desta forma, de punições.

³ CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

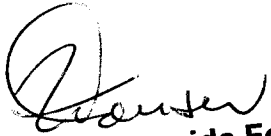
Por todo o exposto e, considerando a inobservância de prazos por parte da Concessionária, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21⁴ do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16⁵, IV⁶, e art. 18⁷, I⁸, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à reclamação da cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

III - Determinar que a Ouvidoria comunique à cliente da decisão desta Agência Reguladora.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

4 " (...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO - §3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

" (...) CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA
A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo. Acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados".

§1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:
4. prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

5. assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;
9. realizar programas de treinamento de seus recursos humanos, de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido;
11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;
21. atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.

5 Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:
(...)

6 IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;

7 Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

AGENERSA as providências indicadas para restabelecer a regularidade

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1037 DE 29 DE MARÇO DE 2012.

*Concessionária CEG -
Envio de Ocorrência nº 515270.*

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº **E-12/020.464/2011**, por unanimidade,

DELIBERA:

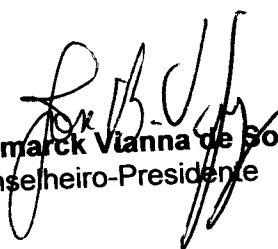
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0006 % (seis décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art. 16, IV, e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à reclamação da cliente e por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

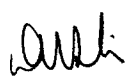
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Determinar que a Ouvidoria comunique à cliente da decisão desta Agência Reguladora.

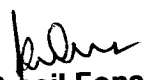
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro